

## Wniosek o usunięcie danych osobowych z perspektywy branży e-commerce i gamingowej

„Proszę o niezwłoczne usunięcie wszystkich moich danych osobowych!” Tego typu wiadomości e-mail coraz częściej trafiają na skrzynki e-mail przedsiębiorstw. Z naszych doświadczeń wynika, że ta zmiana dotyczy szczególnie branży e-commerce, czy gamingowej. Jak traktować takie wiadomości? Czy naprawdę musimy usunąć wszystkie dane? Nie stracił na aktualności casus omawiany już w 2018 roku: Klub fitness prowadzi akcję promocyjną „pierwsza wizyta gratis”. Osoba przychodzi, korzysta z promocji, po czym wychodząc zostawia wniosek o usunięcie wszystkich jej danych osobowych. Po tygodniu przychodzi znowu skorzystać z „pierwszej godziny gratis” – bo przecież klub fitness nie może mieć odnotowanej informacji, że z tej promocji już ta osoba skorzystała, nieprawdaż?

W niniejszym tekście omówimy wybrane aspekty postępowania z tego typu wnioskami. Zacząć trzeba jednak od ważnej uwagi ogólnej. Procedowanie każdego wniosku podmiotu danych należy zacząć od [potwierdzenia tożsamości autora](#). Bo jeżeli wniosek o usunięcie konta „jan.zmyslony@poczta.pl” przyszedł z adresu „jan.zmysl0ny@poczta.pl”, to nie mamy do czynienia z wnioskiem podmiotu danych, tylko usiłowaniem popełnienia przestępstwa przeciwko bezpieczeństwu informacji. W takiej sytuacji należy pamiętać, że art. 12 ust. 6 RODO pozwala administratorowi danych zażądać dodatkowych informacji niezbędnych do potwierdzenia tożsamości wnioskodawcy.

### Czy musimy kasować wszystko co mamy?

Na to częste ze strony naszych klientów pytanie mogę odpowiedzieć z klarownością zupełnie nietypową dla stereotypowych opinii prawnych: nie!

Artykuł 17 RODO wprost wskazuje kiedy administrator danych osobowych może odmówić realizacji wniosku o usunięcie danych osobowych. Dotyczy to m.in. sytuacji gdy dalsze przetwarzanie danych osobowych jest administratorowi niezbędne do wywiązania się z prawnego obowiązku, do wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym, czy do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

Prosty przykład. Prowadzimy sklep internetowy i otrzymaliśmy wniosek o usunięcie wszystkich danych osobowych od klienta który kiedyś kupił od nas towary. Dane osobowe mamy w związku z tym:

- a. Na fakturze – którą mamy obowiązek przechowywać przez 5 lat po zakończeniu roku kalendarzowego, w którym ją wystawiliśmy. Ordynacja podatkowa nie przewiduje tu wyjątków dla przepisów o ochronie danych osobowych. Zatem nie tylko mamy prawo odmówić usunięcia tego dokumentu, ale mamy wręcz prawny obowiązek przechowywania go.
- b. W cyfrowym systemie zarządzania sklepem mamy całą historię zamówienia: kto, kiedy, jakie towary, za ile, gdzie dostawa. Jeżeli klient nas pozwie o to, że zapłacił ale towaru nie dostał, to bez tych danych nie mamy jak się bronić w sądzie, zatem mamy prawo je dalej przetwarzać.
- c. Na dokumentach związanych z dostawą zamówienia (dokumenty od kuriera/ poczty). Ponownie, w razie pozwu bez tych danych sklep nie ma jak się obronić, jeżeli np. wydał paczkę do kuriera, a kurier paczkę zgubił.
- d. W bazie adresatów newsletteru marketingowego. Tu nie ma wątpliwości, że dane musimy usunąć zgodnie z wnioskiem.
- e. W wynikach ankiety satysfakcji obsługi klienta. Ponownie, nie mamy podstawy prawnej do trzymania danych wbrew woli podmiotu danych. Ale jeżeli zebrane w ten

sposób dane są nam potrzebne, zamiast usuwać wszystkie dane, możemy je zanonimizować – tj. usunąć wyłącznie informacje pozwalające na zidentyfikowanie klienta (przykładowo: fakt że ktoś 15 lutego 2024 r. ocenił szybkość wysyłki towaru na 4/5 i swoje zadowolenie z kontaktu z infolinią na 5/5 nie stanowi danych osobowych, zatem może być przetwarzane).

- f. W recenzji kupionego produktu, publikowanej na naszej stronie internetowej. Choć obszar recenzowania produktów po wielu latach doczekał się szczegółowej regulacji za sprawą [Dyrektywy Omnibus](#), to przepisy te nie pozwalają administratorowi danych osobowych na przechowywanie recenzji pomimo wniosku o usunięcie danych osobowych. Oznacza to, iż w razie otrzymania wniosku o usunięcie „wszystkich” danych osobowych, musimy również skasować recenzje, których autorem jest wnioskodawca.

### Jak skasować, żeby naprawdę skasować?

Jeżeli przeprowadzona zgodnie z art. 17 RODO analiza wykazała, że dane należy usunąć, to je usuwamy. Tylko czy aby na pewno i czy ostatecznie?

Bardzo ważne jest, aby zawczasu wdrożyć procedury, których dochowanie zminimalizuje ryzyko pominięcia jakichś informacji, które powinny zostać usunięte. Znamy z praktyki sytuację np. osoby, która omyłkowo dwa razy zapisała się tym samym adresem e-mail na ten sam newsletter (raz podając imię, raz imię i nazwisko, co skutkowało dwoma osobnymi rekordami w bazie danych). Gdy po paru miesiącach osoba ta zażądała usunięcia jej danych, na skutek niedopatrzania usunięto tylko jedno wystąpienie jej adresu e-mail, a nie oba. Ten prosty przykład pokazuje jak ważne jest by – najlepiej z udziałem Działu IT – dokładnie sprawdzić czy wszystkie wystąpienia danych objętych wniosek zostały usunięte. O ile bowiem usunięcie papierowych dokumentów jest relatywnie proste, to technika potrafi płać bolesne figle.

Stary żart mówi, że ludzie dzielą się na dwie grupy: ci, którzy robią [kopie bezpieczeństwa](#) i ci, którzy dopiero będą robić kopie bezpieczeństwa. Jeszcze przed wejściem w życie RODO zidentyfikowano problem: czy jeżeli administrator danych osobowych otrzymał żądanie ich usunięcia, czy ma również obowiązek usuwać je z wszystkich wykonanych kopii bezpieczeństwa? Sprawa ma wbrew pozorom bardzo dużą doniosłość praktyczną. O ile bowiem usunięcie danych z systemu IT jest relatywnie proste, to usuwanie ich z wykonanych kopii bezpieczeństwa jest dalece bardziej pracochłonne i wiąże się z ryzykiem nieprawidłowej realizacji czynności, czy nawet uszkodzenia samej kopii.

Po blisko 6 latach stosowania RODO można powiedzieć, że wypracowany został w tej sprawie konsensus, zgodnie z którym administrator danych osobowych nie jest zobowiązany do usuwania danych z kopii bezpieczeństwa. To bardzo rozsądna interpretacja przepisów, ale stosując ją należy pamiętać o związanych z nią ryzykach. Wyobraźmy sobie, że 10 lutego otrzymaliśmy wniosek o usunięcie danych osobowych Jana Kowalskiego. Czynność tę wykonaliśmy, powiadomiliśmy o tym podmiot danych 13 lutego. Dwa dni później doszło do poważnej awarii systemów naszej firmy i konieczne było przywrócenie wszystkich danych z kopii bezpieczeństwa, a ostatnia dobra kopia była wykonana 9 lutego. W takiej – nie aż tak nieprawdopodobnej sytuacji – pomimo prawidłowego zrealizowania wniosku dalej przetwarzamy dane osoby fizycznej. Oznacza to, że łamiemy przepisy o ochronie danych osobowych. O tym jak uniknąć tego ryzyka, piszemy poniżej.

### Jak udowodnić, że usunęliśmy dane, skoro usunęliśmy dane?

Prowadzenie rejestrów związanych z ochroną danych osobowych jest niezwykle ważnym, ale nierzadko pomijanym elementem. Bardzo dobrą praktyką jest prowadzenie rejestru wniosków podmiotów danych. Dokument ten nie musi być skomplikowany – wystarczy informacja o autorze wniosku, czego dotyczył, oraz jak i kiedy został załatwiony.

Ale czy administratorowi danych osobowych wolno przechowywać dane osobowe w takim rejestrze, skoro otrzymał właśnie żądanie usunięcia „wszystkich” danych osobowych? Z pomocą przychodzi nam tutaj art. 5 ust. 2 RODO, ustanawiający tzw. „zasadę rozliczalności”. Zgodnie z nią, to na ADO ciąży obowiązek udowodnienia, że postępuje zgodnie z RODO.

Zatem jeżeli usunęliśmy dane osoby fizycznej, mamy prawo odnotować kiedy, na czyj wniosek i jakie dane usunęliśmy. I – jak się wydaje – dobrze jest takie rejestry prowadzić również w formie papierowej. Dzięki temu, w przypadku konieczności odtworzenia danych z kopii zapasowej możemy sprawdzić w rejestrze, czy jakieś dane osobowe nie powinny zostać usunięte.

### **Co robić z postami na naszym forum i social mediach?**

Nieodłącznym elementem tworzenia gier komputerowych jest budowanie wspólnoty graczy. Niezwykle przydatnymi na tym odcinku narzędziami są fora internetowe, czy oficjalne profile w mediach społecznościowych. Twórca gry najczęściej jest administratorem danych osobowych w związku z takimi działaniami (w przypadku mediów społecznościowych – oczywiście wspólnie z twórcą danej platformy).

O ile zatem działań promocyjnych nie zleciliśmy w całości poza organizację, wnioski podmiotów danych osobowych powinny również być rozpatrywane w kontekście tych kanałów komunikacji. Oznacza to, iż wniosek o usunięcie danych osobowych powinien również skutkować weryfikacją własnych profili w mediach społecznościowych oraz innych otwartych kanałach komunikacyjnych i usunięciem przetwarzanych tam danych osobowych. Z praktyki warto zwrócić tu uwagę na dwie szczególne kwestie:

- Zawsze warto potwierdzić, czy podmiot danych pisząc o „usunięciu danych” miał również na myśli dane zawarte na forach, lub profilach społecznościowych. Takie rozwiązanie jest całkowicie legalne w świetle RODO i pozwala z jednej strony zaoszczędzić sobie pracy, a podmiotowi danych – ewentualnego rozczarowania.
- W przypadku konieczności usuwania danych z portali społecznościowych warto pamiętać, że wiele z nich dysponuje całkiem zaawansowanymi wyszukiwarkami. Czyli jeżeli jako administrator profilu „ABC” otrzymaliśmy wniosek o usunięcie danych osobowych użytkownika „XYZ”, to możemy sobie znacząco ułatwić pracę wpisując w pole wyszukiwarki portalu „pokaż wszystkie komentarze XYZ na profilu ABC”.

### **Podsumowując**

W 2018 roku RODO wprowadziło całkiem nowe prawo podmiotu danych – prawo do bycia zapomnianym. Nadal jednak pojawiają się wątpliwości co do szczegółów realizacji tego uprawnienia. Administratorzy danych osobowych powinni pamiętać, że prawo do usunięcia danych ma swoje ograniczenia i w razie jego skorzystania nie zawsze mają obowiązek usuwać każde jedno wystąpienie danych autora/ki wniosku. Z uwagi na liczne wyjątki oraz ryzyka techniczne związane z usunięciem zbyt małej, lub zbyt dużej ilości danych osobowych bardzo dobrym rozwiązaniem jest wdrożenie procedur i list kontrolnych, które uregulują postępowanie w tego typu sytuacjach. Bardzo pomocny może się też okazać nawet najprostszy rejestr wykonanych w tym zakresie czynności. Przy usuwaniu danych osobowych nie wolno też zapominać o pełnym zakresie obecności firmy w sieci – i oprócz własnych dysków, segregatorów i innych zasobów sprawdzić również zarządzane fora internetowe i profile na mediach społecznościowych.

**Daniel Taberski** - specjalista ds. ochrony danych osobowych w iSecure Sp. z o.o.